

韶关学院 2020 年本科插班生招生 旅游管理专业考试大纲

《旅游学概论》考试大纲

一、考试性质

“专升本”是我国高等专科学子升本科考试的简称，是考核专科学子是否达到了升入本科继续学习的要求而进行的选拔性考试。高等学校根据考生的成绩，按已确定的招生计划，择优录取。因此，旅游管理专业“专升本”考试应在考查考生一般知识的基础上选拔出合格人才进入本科阶段学习。

《旅游学概论》是旅游管理专业的专业基础课，要求学生通过这门课程的学习，对旅游学的研究内容有一个比较全面、系统、深入的认识。因此，本课程的“专升本”考试大纲是以旅游学的基本概念和研究内容为基础，测试考生对基础理论知识的掌握程度以及应用能力是否达到本科学习的水平。

二、考试形式及试题难易程度比例

- 1、考试采用闭卷、笔答的考试方式。
- 2、满分：100 分(单科成绩)。
- 3、考试时间：120 分钟。
- 4、考试题型及分值：填空题 10 分、单选题 10 分、多项选择题 20 分、判断题 10 分、问答题 40 分、案例分析题 10 分。
- 5、试题难易程度比例：较易试题约占 50%；中等试题约占 30%；较难试题约占 20%。

三、考核内容、考核要求及考核占比

考核内容覆盖了《旅游学概论》这门课程的全部章节，包括旅游发展史、旅游活动、旅游者、旅游资源、旅游业、旅游组织、旅游市场、旅游的影响等。

考核要求按重要性分为了解、熟悉与掌握三类。了解部分要求学生能明了相关知识的基本含义；熟悉部分要求学生在了解的基础上，知道概念以及相关知识点之间的联系；掌握部分要求学生在熟悉的基础上能够充分加以应用，并进行综合分析。

考核占比是指各章内容在考核试题中所占的分值比例。

具体各章的考核内容、考核要求以及考核占比如下。

第一章 旅游活动的历史发展

(一) 考核内容

人类旅行需要的产生与发展，近代旅游和旅游业的开端，二战后的现代旅游和我国旅游业的历史发展。

(二) 考核要求

- 1、了解人类旅行需要的产生和发展；
- 2、掌握近代旅游和旅游业的开端；
- 3、熟悉二战后的现代旅游和我国旅游业的历史发展。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 5%—10%。

第二章 认识旅游活动

（一）考核内容

旅游的概念，旅游活动的类型，旅游活动的本质属性，旅游活动的特点。

（二）考核要求

- 1、了解旅游的众多定义和旅游活动的权威定义；
- 2、掌握旅游活动的基本特征和构成要素，旅游活动的类型及旅游活动的特点；
- 3、熟悉旅游活动的性质。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 15%—25%。

第三章 旅游者

（一）考核内容

旅游者的界定，决定旅游者需求的客观因素，决定旅游者需求的主观因素，旅游者的类型划分。

（二）考核要求

- 1、了解罗马会议对入境旅游者的统计口径，我国入境和国内旅游者的统计口径；
- 2、掌握决定旅游者需求的主客观因素、旅游动机的基本类型；
- 3、熟悉基于访问目的的旅游者类型划分及特点。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 10%—20%。

第四章 旅游资源

（一）考核内容

旅游资源的概念、分类及特点，旅游资源的开发，旅游资源的保护。

（二）考核要求

- 1、掌握旅游资源的定义、分类、特点；
- 2、熟悉旅游资源开发的必要性、开发和保护的辩证关系。
- 3、掌握旅游资源遭受破坏的原因及保护对策。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 10%—20%。

第五章 旅游业

（一）考核内容

旅游业的性质和特点，旅行社行业，饭店与住宿业，旅游交通，旅游景点和旅游业的产品。

（二）考核要求

- 1、掌握旅游业的构成、旅游业的基本特点、旅行社的定义、国内外旅行社分类、旅行社经营业务类型、饭店的类型划分、饭店的等级及评定、饭店集团、整体旅游产品的概念、旅游产品的特点；
- 2、熟悉旅游交通的作用、影响旅游者选择旅行交通的因素、旅游景点的类型。

(三) 考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 20%—30%。

第六章 旅游组织

(一) 考核内容

我国旅游组织，国际旅游组织。

(二) 考核要求

- 1、了解我国的旅游行政组织和旅游行业组织；
- 2、熟悉与我国有关的国际旅游组织，尤其是世界旅游组织。

(三) 考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 5%。

第七章 旅游市场

(一) 考核内容

旅游市场的划分，全球国际旅游市场基本情况，我国的入境旅游市场，我国的国内旅游市场，我国的出境旅游市场。

(二) 考核要求

- 1、了解旅游市场划分的概念及方法；
- 2、熟悉国际旅游客流的地理分布格局、旅游客流规律与发展趋势。
- 3、掌握我国主要入境旅游业的主要客源市场、国内旅游市场的基本特点、我国出境旅游活动的类别划分。

(三) 考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 5%—15%。

第八章 旅游影响

(一) 考核内容

旅游的经济影响，旅游促进经济发展的理论依据，旅游的社会文化影响，旅游的环境影响，可持续旅游发展。

(二) 考核要求

- 1、了解旅游乘数的定义；
- 2、掌握旅游对目的地积极和消极的经济影响；
- 3、掌握旅游对目的地积极和消极的社会文化影响；
- 4、熟悉旅游对目的地积极和消极的环境影响。
- 5、掌握旅游可持续发展的含义及内容。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 10%—20%。

四、参考教材

- 1、《旅游学概论》（第七版）李天元编著，南开大学出版社，2015 年 9 月。
- 2、《旅游概论》（第二版）潘小其主编，科学出版社，2016 年 3 月。

样题

一、填空题（请在括号内填入正确答案；每空 1 分，共 10 分）

1、旅游资源理论的核心是（ ）因素。

二、单选题（备选答案中只有一个答案是正确的，请把你认为正确答案的字母，填入题干的括号内；每小题 1 分，共 10 分）

1、旅游产品实质上是一种综合性的群体产品，其核心内容是（ ）。

A、景点 B、食宿 C、交通 D、服务

三、多选题（备选答案中有多个答案是正确的，请把你认为正确答案的字母填入题干的括号内；少选或多选均不得分；每小题 2 分，共 20 分）

1、影响旅游者选择旅行方式的因素包括（ ）。

A、旅行目的 B、运输价格
C、旅行距离 D、旅行时间

四、判断题（请在括号内填入√或×；每小题 1 分，共 10 分）

1、多中心型心理类型的人往往是新旅游地的发现者和开拓者。（ ）

五、问答题（每小题 8 分，共 40 分。）

1、旅游产品的构成要素有哪些？

六、案例分析题（10 分）

桂林和杭州两大旅游城市在接待境外游客方面常常不相上下，有时桂林甚至超过杭州。但在接待国内游客方面，杭州每年约为 2000 多万人次，而桂林只有 600~700 万人次。

请分析：杭州与桂林在国际旅游接待人数上差别不大，但在国内人数接待上差距甚大的原因是什么？

《导游业务》考试大纲

一、考试性质

“专升本”是我国高等专科学子升本科考试的简称，是考核专科学子是否达到了升入本科继续学习的要求而进行的选拔性考试。高等学校根据考生的成绩，按已确定的招生计划，择优录取。因此，旅游管理专业“专升本”考试应在考查考生一般知识的基础上选拔出合格人才进入本科阶段学习。

《导游业务》是旅游管理专业的核心课程，要求学生通过这门课程的学习，比较全面、系统、深入地掌握导游人员及其职业素养、导游服务规范、导游技能、业务常识等内容。因此，本课程的“专升本”考试大纲是以导游职业的基本素养、基础知识和基本技能为基础，测试考生对导游业务基础理论、知识、技能的掌握程度以及应用能力是否达到本科学习的水平。

二、考试形式及试题难易程度比例

1. 考试采用闭卷、笔答的考试方式。
2. 满分：100分(单科成绩)。
3. 考试时间：120分钟。
4. 考试题型及分值：单选题20分、多项选择题20分、判断题10分、简答题20分、案例分析题20分、服务操作题10分。
5. 试题难易程度比例：较易试题约占50%；中等试题约占30%；较难试题约占20%。

三、考核内容、考核要求及考核占比

考核内容覆盖了《导游业务》这门课程的全部章节，包括导游服务、导游人员、导游礼仪，全陪、地陪、景区导游、散客等服务规程与服务质量、引导文明旅游规范，导游语言技能、讲解技能、带团技能、应变技能，以及导游服务相关知识等。

考核要求按重要性分为了解、熟悉与掌握三类。了解部分要求学生能明了相关理论、知识、技能的基本含义，即知道“是什么”；熟悉部分要求学生了解的基础上，能够深刻领会相关导游业务的知识、原理及规范，并藉此解释、分析现象，辨明正误，即明白“为什么”；掌握部分要求学生熟悉的基础上能够充分加以应用，并进行综合分析、解决问题，即清楚“怎么办”。

考核占比是指各章内容在考核试题中所占的分值比例。

具体各章的考核内容、考核要求以及考核占比如下。

第一篇章 职业素养篇

（一）考核内容

本篇章内容主要有导游服务的内涵、类型、范围，导游服务的发展历程，其性质、特点和原则，以及导游服务的地位和作用。导游的内涵及类型，从业素质和职业要求，践行社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观，导游的职业道德、修养和行为规范。导游的言行举止与人际交往礼仪。

（二）考核要求

1. 了解：导游服务的产生及发展历程；导游服务的定义和特点；导游的定义和分类。
2. 熟悉：导游服务的性质、地位和作用；导游职业道德规范的基本内容；导游的从业素质、职责要求及礼仪规范；导游应具备的修养和行为规范。
3. 掌握：社会主义核心价值观和旅游行业核心价值观。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 5%—15%。

第二篇章 服务规范篇

（一）考核内容

本篇章内容主要有旅游团的全陪、地陪及景区导游服务流程中的各项工作规范与服务质量要求。散客旅游的定义和特点，散客导游服务规范流程中的接站服务、导游服务和送站服务。引导文明旅游的基本要求 and 主要内容，引导文明旅游的具体规范，特殊或突出情况处理和总结反馈。

（三）考核要求

1. 了解：散客旅游的定义。
2. 熟悉：旅游团的景区导游服务规程和服务质量要求；散客旅游的特点。
3. 掌握：旅游团的地陪、全陪导游服务规程和服务质量要求；散客导游服务规程和服务质量要求；导游引导文明旅游的规范内容，引导游客文明旅游。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 15%—30%。

第三篇章 导游技能篇

（一）考核内容

本篇章内容主要有导游语言技能、带团技能、讲解技能。

（二）考核要求

1. 了解：导游语言的内涵和特性；导游带团的特点和原则；导游讲解的原则。
2. 熟悉：导游语言的沟通技巧；导游主导地位的确立和导游形象的塑造；导游讲解的要求。
3. 掌握：导游口头语言的表达技巧和态势语言的运用技巧；导游提供心理服务、引导游客审美、组织协调旅游活动、接待重点游客的方法和技巧；常用的导游讲解方法和技巧。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 10%—25%。

第四篇章 应急处理篇

（一）考核内容

本篇章内容主要有游客个别要求的处理，问题、事故和自然灾害的处理。

（二）考核要求

1. 了解：游客个别要求的处理原则；旅游事故的类型和特点；游客投诉的心理。
2. 熟悉：漏接、错接和误机（车、船）事故产生的原因；游客死亡的处理方法；地震、洪水、泥石流、台风、海啸等重大自然灾害的避险方法；游客投诉的处理方法。
3. 掌握：游客在餐饮、住宿、交通、游览、购物、娱乐等方面个别要求的处理方法；游客要求自由活动、亲友随团活动、中途退团、延长旅游期限的处理方法；漏接、错接和误机（车、船）事故的预防与处理方法；旅游计划和行程变更的处理方法；游客证件、行李、钱物遗失和游客走失的预防与处理方法；游

客在旅游过程中患病的处理方法；游客不当言行的处理方法；旅游交通事故、治安事故、火灾事故、食物中毒、溺水等事故的预防与处理方法。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 20%—30%。

第五篇章 相关知识篇

（一）考核内容

本篇章内容主要有旅行社饭店景区知识、出入境知识、旅游交通知识，以及货币、保险、卫生、安全、时差与温度、度量衡换算等相关知识。

（二）考核要求

1. 了解：旅游饭店星级的划分和旅游景区质量等级的划分；我国货币兑换的相关知识；信用卡知识；高原旅游、冰雪旅游、沙漠旅游、漂流和温泉旅游的安全常识；时差、华氏温度与摄氏温度换算和度量衡换算。

2. 熟悉：旅行社的发展历史、主要业务和产品类型；我国海关有关出入境物品和人员的规定；航空机票种类、旅客误机、航班延误或取消、行李赔偿的相关知识；旅游保险的种类及相关知识；晕车（机、船）、中暑等旅游常见疾病和急症的预防与现场处置措施。

3. 掌握：旅客出入境应持有的证件和需要办理的手续；航空、铁路、水运购票、退票和携带物品的规定；我国离境退税的相关知识。

（三）考核占比

这一章内容的考核占比约为试题的 5%—15%。

四、参考教材

《导游业务》（第四版），全国导游资格考试统编教材专家编写组编，中国旅游出版社，2019年7月。

五、样题

七、单选题（备选答案中只有一个答案是正确的，请把你的答案字母填入答题卡中；每小题 1 分，共 20 题，满分 20 分）

1. 因私出国人员到达出境口岸时，首先要填写一份（ ）。

- A. 出境登记卡
- B. 入境登记卡
- C. 行李申报单
- D. 海关申报单

八、多选题（备选答案中有多个答案是正确的，请把你的答案字母填入答题卡中；少选或多选均不得分；每小题 2 分，共 10 题，满分 20 分）

1. 导游运用虚实结合法进行导赏讲解时，要注意（ ）。

- A. 以“实”为主，以“虚”为辅
- B. 不能“为了讲故事而讲故事”
- C. 选择“虚”的内容要“精”和“活”

D. “实”为“虚”服务，以“虚”烘托情节

E. 多讲有意思的故事

九、判断题（请在答题卡中填入√或×；每小题1分，共10题，满分10分）

1. 进入饭店后，如果地陪不住店，全陪要对游客负全部责任，随时处理可能出现的问题，照顾好旅游团内的特殊成员。 ()

十、简答题（每小题5分，共4题，满分20分）

1. 导游处理游客的个别要求，应坚持什么基本原则？（5分）

十一、案例分析题（本大题共2小题，每小题10分，共20分）

1. 某旅游团计划于3月5日乘CA××航班由A市飞抵B市，地陪导游小江按接待计划上的时间前往机场，但未能接到该团。请分析：

(1) 小江在机场出口未见到该团队，应如何处理为妥？（6分）TM

(2) 小江未接到该团的可能原因以及属于什么性质的旅游事故？（8分）

(3) 如果该团推迟到第二天上午抵达，小江该怎么办？（6分）

六、服务操作题（本大题共2小题，每小题5分，共10分）

1. 在旅游过程中，为了预防出现交通事故，导游员应做好哪些工作？

启航专插本
www.qihangzcb.com